

INNOVACIÓN EN LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE: USO DE POWER BI PARA ANALIZAR Y TRANSFORMAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA EN FUNDACIÓN HOSPITAL INFANTIL NAPOLEÓN FRANCO PAREJA

Casasbuenas, N, Percy LA, Fernández, I, Palacios, S, Meza, C, Guardo, L, Marimon, R.

¿EN QUÉ CONSISTE?

En implementar el uso de un tablero de control innovador sobre la experiencia del usuario mediante el cual se realiza una medición continua de la experiencia del usuario a través del uso de tecnologías de inteligencia de negocios, específicamente mediante Microsoft Power BI, que permite la consolidación y visualización de datos en tiempo real por medio de un tablero dinámico que facilita la toma de decisiones basadas en datos con el fin de optimizar la calidad del servicio y garantizar una atención más eficiente, humana, oportuna y accesible.

OBJETIVOS

Impactar de manera positiva en los resultados de las encuestas de satisfacción garantizando una atención más eficiente, humana, oportuna y accesible a través del seguimiento y medición continua a un tablero de control que refleje en tiempo real los resultados de la experiencia del usuario en el Hospital Infantil Napoleon Franco Pareja.

METODOLOGÍA

Fase I (Definición): Se formó un equipo principal compuesto por representantes de urgencias, hospitalización, consulta externa, calidad y BI. Juntos, en reuniones periódicas, determinaron la necesidad del proyecto, sus objetivos y alcance.

Fase II (Medición): Se realizó una medición inicial usando encuestas previas para entender las sugerencias y expectativas de los usuarios, lo que ayudó a diseñar nuevas preguntas más específicas. También se consideraron estándares internacionales y nacionales como el NPS y PREMS. Se creó y aplicó una encuesta piloto a usuarios de diferentes áreas para recopilar sus opiniones.

Fase III (Análisis): Se analizaron los resultados de la encuesta piloto, verificando su utilidad y comparándolos con encuestas anteriores. Además, se evaluó la confiabilidad de las encuestas para asegurar que los datos fueran útiles para alimentar un tablero de Power BI.

Fase IV (Mejoramiento): El equipo decidió sistematizar los resultados de las encuestas y enviarlos a un tablero Power BI, permitiendo visualizar y monitorear la información en tiempo real para tomar acciones correctivas rápidamente.

Fase V (Control): Se implementó el tablero de control, definiendo qué datos mostrar, los filtros y las tablas necesarias. Este tablero se convirtió en una herramienta útil para visualizar y analizar datos de manera continua, y quedó a disposición de las diferentes áreas del hospital.

RESULTADOS

- La diferencia porcentual de encuestas realizadas entre 2020 y 2024 es del 565.89%, lo que indica que en 2024 se realizaron más de seis veces la cantidad de encuestas que en 2020. Esto refleja un esfuerzo constante por recopilar más opiniones y mejorar la calidad del servicio.



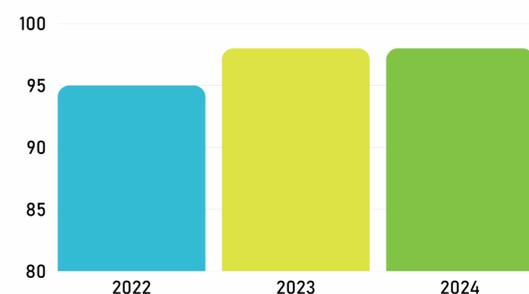
- Se implementaron 45 acciones de mejora en áreas críticas como el trato al personal, información al usuario, limpieza y alimentación, mejorando significativamente los procesos.
- Debido a la automatización con herramientas como Power BI, el tiempo para analizar y visualizar datos se redujo de 3 días a solo 1 hora.
- Desde 2023 hasta 2025, el tiempo de espera en Triage II se redujo de 28 a 21 minutos, mejorando la eficiencia y la percepción del servicio.

- La satisfacción del usuario ha mejorado notablemente, pasando del 82% en 2023 al 88% en 2024, y alcanzando hasta el 95.2% en febrero de 2025, la cifra más alta.



- El (NPS) aumentó del 95% en 2022 a un 99.7% en 2024, lo que indica que cada vez más pacientes estarían dispuestos a recomendar los servicios de la institución.

PORCENTAJE DE LEALTAD DEL USUARIO



CONCLUSIÓN

- Mejora en la calidad de la prestación del servicio: Las reducciones en tiempos de espera y el aumento en índices de satisfacción muestran que las soluciones implementadas tuvieron un impacto directo en la experiencia del usuario.
- Aplicabilidad y replicabilidad: Las metodologías utilizadas (encuestas específicas, análisis con herramientas tecnológicas y retroalimentación continua) pueden replicarse en otras áreas o instituciones de salud con características similares.
- Sostenibilidad: El establecimiento de un tablero de control de indicadores permitió a los líderes monitorear resultados en tiempo real, asegurando la continuidad del enfoque centrado en el paciente. La integración de estas prácticas en las operaciones diarias asegura que las mejoras sean sostenibles a largo plazo.

APRENDIZAJES ORGANIZACIONALES

- Incremento en la colaboración entre áreas (médicas, administrativas y tecnológicas) al implementar mejoras transversales basadas en los datos recolectados.
- La institución adoptó un enfoque de mejora continua, integrando la recolección y análisis de satisfacción del usuario como parte de sus operaciones regulares.
- La implementación de una política de gobernanza de datos ha demostrado ser crucial para asegurar la calidad, consistencia y seguridad de la información. Este aprendizaje ha permitido al hospital tomar decisiones más informadas y basadas en datos concretos.